

## LAMPIRAN

### KUESIONER

#### KEPENTINGAN DAN KEPUASAAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD DADI KELUARGA CIAMIS

Assalamu'alaikum Wr. Wb Bapak/Ibu yang saya hormati,  
Saya mahasiswa Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Galuh. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSUD Dadi Keluarga Ciamis dengan memberi tanda (√). Dan hasil dari kuesioner tidak untuk dipublikasikan, hanya untuk keperluan dan kepentingan penelitian semata.

Atas bantuan, kesediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :

Keterangan Jawaban :

Kepentingan

Sangat Penting	=	5
Penting	=	4
Cukup Penting	=	3
Tidak Penting	=	2
Sangat Tidak Penting	=	1

- a. Pria :
- b. Wanita :
3. Umur :

Kepuasan

Sangat Puas	=	5
Puas	=	4
Cukup Puas	=	3
Tidak Puas	=	2
Sangat Tidak Puas	=	1

No	Atribut	HARAPAN					PRESEPSI				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>											
1.	kecepatan karyawan dalam melayani pasien										
2.	kecepatan petugas dalam melayani kebutuhan pasien										
3.	kecepatan karyawan dalam melayani transaksi pasien										
4.	ketepatan karyawan dalam memberikan informasi baru										
<b>Reliability (Kehandalan)</b>											
5.	harga kamar rawat inap										
6.	pelayanan rumah sakit cepat										
7.	pelayanan informasi melalui internet/medsos mudah diakses										
8.	tanggung jawab manajemen dalam proses pelayanan										
<b>Tangibles (Penampilan Fisik)</b>											
9.	rumah sakit bersih										
10.	lahan parkir memadai										
11.	penampilan karyawan										
12.	ketersediaan sarana dan prasarana rumah sakit										
<b>Assurance (Jaminan)</b>											
13	karyawan rumah sakit dapat melayani pasien dengan sopan										
14	karyawan rumah sakit dapat menegur kesalahan yang diperbuat oleh pengunjung rumah sakit dengan sopan										
15	pasien/keluarga pasien merasa aman pada saat meninggalkan barang bawanya dikamar										



TABULASI DATA PERSEPSI, UJI VALIDITAS, UJI RELIABILITAS

Nomor Responden	Persepsi																Total	Total Y1-Y20								
	X1	X2	X3	X4	Total	X5	X6	X7	X8	Total	X9	X10	X11	X12	Total	X13			X14	X15	X16	Total	X17	X18	X19	X20
1	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	18	5	4	4	5	18
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
10	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
12	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
21	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
23	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
25	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
26	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
28	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
29	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
30	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
31	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
35	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
36	3	3	4	4	14	3	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	13	3	3	3	3	13
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
39	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
40	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
42	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
43	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	17



Nomor Responden	Harapan																Total Y1-Y20									
	Y1	Y2	Y3	Y4	Total Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Total Y12	Y13		Y14	Y15	Y16	Total Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Total
1	4	4	4	5	17	5	3	4	5	19	3	3	4	4	16	5	5	4	4	5	19	5	5	5	3	18
2	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	3	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	17	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
4	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
7	4	4	4	5	17	5	5	5	5	19	5	3	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
9	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	18	4	5	5	3	18
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
13	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	19	5	3	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
18	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
22	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
26	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
27	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
31	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
35	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
36	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
40	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
41	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	5	19	5	5	4	4	19
44	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16




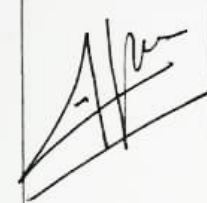
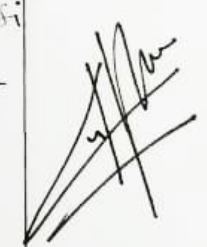

LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI

Nama  
NIM  
Judul Skripsi

Deden Ramdani Artbar  
7003220037  
Analisis Kuraitas Jasa Pelayanan Kesehatan  
RSU Rani Keluarga Ciamis Terhadap Kepuasan  
Pacien Dengan Metode Service Quality

Pembimbing Utama  
Pembimbing Pendamping

Ir. Yusup Kurnia, S.T., MT  
Eky Aristriyana, S.T., M.T.

NO	TGL	BAB	URAIAN	PARAF
				PEMBIMBING
	15/7-24	I II III	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samun lagi latar Polcha</li> <li>- Semajadi bahan sendiri</li> <li>- Perbaiki kesalahan paragraf</li> </ul>	
	21/7-24	I II III	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki Flow chat</li> <li>- Tambah lagi sub-landasan teori</li> </ul>	
	2/8-24	I II III	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lengkapi perbag Daftar lamb. Pp. h., K. Pp. h. - Def. Pp. h.</li> <li>- Siap SUP</li> <li>- Bikin 5 slide</li> <li>- Hub. Pemb. Pendamping</li> </ul>	
	10/8-24	I II III IV	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lengkapi kerah</li> <li>- fahami materi</li> <li>- Siap SHP</li> <li>- Bikin slide</li> <li>- Hub. Pemb. Pendamping</li> </ul>	

LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI

Nama  
NIM  
Judul Skripsi

Deden Romdani Akbar  
7003220037  
Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan  
RGO Dadi Keluarga Gramis Terhadap Kepuasan  
Pasien dengan Metode Service Quality

Pembimbing Utama  
Pembimbing Pendamping

Ir. Yusup Kurnia, S.T., M.T.  
Eky Aristriyana, S.T., M.T.

NO	TGL	BAB	URAIAN	PARAF
				PEMBIMBING
	21/8-24	I, II, III, IV V	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stay Sidang</li> <li>- Kembali Koneksi Mekanis</li> <li>- Lab. Pemb. Pend-prag</li> <li>- Diskusi Mide</li> <li>- Cek penulisan</li> </ul>	